

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ECUATORIANO DE
PRODUCTIVIDAD**



CARRERA: PROMOCIÓN DE LA SALUD

**TEMA: DETERMINAR EL IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS
DEPENDIENTES DE FARMACIAS CRUZ AZUL DEL CANTÓN DAULE Y
SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD.**

AUTOR: MAINGÓN CONSTANTE JEAN PAÚL.

TUTOR: Msc TORO DE LA CRUZ RAMIRO.

2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jean Paul Maingón Constante, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad

Jean Paul Maingón Constante

C.C: 0910364835

CESIÓN DE DERECHOS

Quito, 10 de abril del 2024

Yo, Jean Paul Maingón Constante de la Carrera de Tecnología en Promoción de la Salud, reconozco que el presente proyecto es de mi autoría, pero los derechos de propiedad intelectual pertenecen al Instituto Superior Tecnológico Ecuatoriano de la Productividad.

Tema: Determinar el impacto de estrés laboral en los dependientes de farmacias Cruz Azul del cantón Daule y su influencia en la productividad.

Jean Paul Maingón Constante

C.C: 0910364835

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Jean Paul Maingón Constante portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 0910364835 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado “Determinar el impacto de estrés laboral en los dependientes de farmacias Cruz Azul del cantón Daule y su influencia en la productividad”. Con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Ecuatoriano de Productividad

Jean Paul Maingón Constante

C.C: 0910364835

Quito, 10 de abril del 2024

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación. A mi amada esposa Jazmín y hermosos hijos Gian Carlo e Ivannia, quienes con su amor y colaboración a lo largo de esta etapa académica, han sido mi mayor motivación para la consecución de este logro en mi vida.

Jean Paul Maingón Constante

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento principal a Dios quien adiestra mi mente, cuerpo y espíritu para seguir adelante. A mí bendecida familia por su permanentemente aliento y apoyo incondicional. A todas las personas, que de una u otra forma, me apoyaron en la realización de este proyecto.

Jean Paul Maingón Constante

Índice.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	2
CESIÓN DE DERECHOS.....	3
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
Índice de tablas	10
Índice de Figuras.....	11
Resumen.....	12
Abstrac	13
Capítulo I	14
1.1 Antecedentes	14
1.2 Tema.	14
1.3 Marco contextual.	14
1.4 Justificación	16
1.5 Planteamiento del problema.....	17
1.6 Matriz T	17
Capítulo II.....	19
2.1 Análisis de involucrados	19
2.2 Mapeo de involucrados.....	19
2.3 Matriz de análisis de involucrados.....	20

Capítulo III.....	21
3.1 Problemas y objetivos.....	21
3.2 Árbol de problemas.....	21
3.3 Árbol de objetivos.....	23
3.4 Objetivo y campo de acción.....	24
3.5 Objetivo General.....	24
3.6 Objetivos específicos.....	24
3.7 Hipótesis.....	25
3.8 Variables.....	25
Capítulo IV	26
4.1 Diagrama de estrategias.....	26
4.2 Matriz de marco lógico.....	27
Capítulo V.....	28
5.1 Propuesta.....	28
5.2 Marco teórico.....	28
5.3 Marco metodológico.....	34
5.4 Población y Muestra.....	34
5.5 Resultados de encuestas.....	36
5.6 Propuesta.....	43
5.7 Plan de actividades de relajación.....	45
5.7.1 Ejercicios de relajación.....	48
5.8 Foda	54

Capítulo VI	57
6.1 Aspectos Administrativos	57
6.1.1 Recursos	57
6.1.2 Presupuesto	57
6.2 Cronograma	58
Capítulo VII	60
7.1 Conclusiones y recomendaciones	60
7.1.1 Conclusiones	60
7.1.2 Recomendaciones	60
Bibliografía	62
Anexos.	64

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Matriz T</i>	18
<i>Tabla 2 Matriz de Involucrados</i>	20
<i>Tabla 3 Matriz de Marco Lógico</i>	27
<i>Tabla 4 Plan de Relajación</i>	46
<i>Tabla 5 Ejercicios de Relajación</i>	48
<i>Tabla 6 Presupuesto de Gastos</i>	58
<i>Tabla 7 Cronograma de Trabajo</i>	59

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> <i>Árbol de Problemas</i>	22
<i>Figura 2</i> <i>Árbol de Objetivos</i>	23
<i>Figura 3</i> <i>Diagrama de Estrategias</i>	26
<i>Figura 4</i> <i>Encuesta Pregunta 1</i>	37
<i>Figura 5</i> <i>Encuesta Pregunta 2</i>	37
<i>Figura 6</i> <i>Encuesta Pregunta 3</i>	38
<i>Figura 7</i> <i>Encuesta Pregunta 4</i>	39
<i>Figura 8</i> <i>Encuesta Pregunta 5</i>	40
<i>Figura 9</i> <i>Encuesta Pregunta 6</i>	40
<i>Figura 10</i> <i>Encuesta Pregunta 7</i>	41
<i>Figura 11</i> <i>Encuesta Pregunta 8</i>	42
<i>Figura 12</i> <i>Encuesta Pregunta 9</i>	42
<i>Figura 13</i> <i>Ejercicio de Relajación</i>	50
<i>Figura 14</i> <i>Ejercicio de Respiración</i>	51
<i>Figura 15</i> <i>Ejercicio al Natural</i>	52
<i>Figura 16</i> <i>Ejercicio de Estiramiento</i>	53
<i>Figura 17</i> <i>Foda del Proyecto</i>	54

Resumen

El trabajo de investigación que se desarrollará a continuación indaga la premisa de la existencia de niveles altos de estrés por parte de los colaboradores de las farmacias Cruz azul del cantón Daule y el posible impacto que éste tenga sobre los resultados de los mismos dificultando la ejecución de los planes y estrategias y por consiguiente el logro de los objetivos planteados por parte de la organización.

Para efectos del mismo se realizó un levantamiento de información en el cual se pudo identificar que existe un nivel de estrés moderado Pero existe en base a esto y con respaldo del área de talento humano de la organización se sugiere la implementación de un plan de relajación para los colaboradores el cual consiste en que cada trabajador tome una pausa activa de 10 minutos dentro de su jornada de trabajo y que los jefes zonales, administradores e incluso los mismos auxiliares de farmacia envíen vía mensajes de WhatsApp diariamente sugerencias de ejercicios de relajación a ser realizados durante el tiempo de esta pausa activa con la colaboración del área de talento humano que una vez a la semana enviará sugerencias adicionales todo esto con el objetivo de mejorar aún más un ambiente de trabajo y disminuir los niveles de estrés que tiene el equipo de trabajo. Procurando hacer de esto una labor constructiva y amigable para todos.

Abstrac

The research work that will be developed below investigates the premise of the existence of high levels of stress on the part of the employees of the Cruz Azul pharmacies of the Daule canton and the possible impact that this has on their results, making it difficult to carry out the plans and strategies and consequently the achievement of the objectives set by the organization.

For its purposes, an information survey was carried out in which it was possible to identify that there is a moderate level of stress. But it exists based on this and with support from the human talent area of the organization, the implementation of a relaxation plan is suggested. the collaborators, which consists of each worker taking an active break of 10 minutes during their work day and that the zone managers, administrators and even the pharmacy assistants themselves send daily suggestions of relaxation exercises to be carried out via WhatsApp messages. During the time of this active break, with the collaboration of the human talent area, which once a week will send additional suggestions, all of this with the aim of further improving the work environment and reducing the stress levels that the work team has. Trying to make this a constructive and friendly task for everyone.

Capítulo I

1.1 Antecedentes

El presente trabajo de investigación surge por la necesidad detectada empíricamente de tener un adecuado ambiente de trabajo dentro de las farmacias Cruz Azul del Cantón Daule, con el objetivo de potencializar los indicadores de gestión de los colaboradores de las mismas.

1.2 Tema.

Determinar el impacto de estrés laboral en los dependientes de farmacias Cruz Azul del cantón Daule y su influencia en la productividad.

1.3 Marco contextual.

Los seres humanos se desarrollan en un ambiente en el que se exponen a diversos factores que pueden afectar su salud ocasionándole enfermedades de diversos tipos, los cuales generan un desequilibrio en su bienestar. Pero estos factores externos no solo pueden afectar físicamente su salud, sino también emocionalmente. A partir de lo mencionado es importante, no solo contar con una buena salud física, sino también con una buena salud mental, el en año 194 con la creación de organismos internacionales se encuentran los primeros registros de conceptos de salud mental “Durante ese año, la International Health Conference, celebrada en Nueva York, decidió establecer la Organización Mundial de la Salud (OMS) y se creó la Mental Health Association en Londres” (Bertolote, 2008).

A partir de ese mismo momento se comienzan a definir dos conceptos como son salud mental e higiene mental. Ampliando un poco lo que es salud mental o cómo se

definió, esta es una condición en la cual el individuo es sometido por el ambiente en el cual se desenvuelve a diferentes condiciones físicas, mentales, emocionales, frustraciones. Con el paso del tiempo todos estos factores afectan la forma de como el individuo responde ante ellos, como actúa en relación a todos estos, esa capacidad de asimilarlos es lo que se denomina salud mental” La salud mental es una condición, sometida a fluctuaciones debido a factores biológicos y sociales, que permite al individuo alcanzar una síntesis satisfactoria de sus propios instintos, potencialmente conflictivos” (Bertolote, 2008).

Es importante indicar que estos factores no solamente son sociales sino también biológicos, los cuales juegan un papel importante en el desarrollo de la salud mental de las personas.

Al hablar de la higiene mental este término abarca las diferentes actividades en las cuales se desarrolla el individuo, para que este obtenga una adecuada salud mental, estas actividades las puede llevar a cabo dentro de su lugar de trabajo, en su hogar y en todo el entorno donde se desenvuelve. Todo esto forma parte de la obtención de una adecuada higiene mental de la persona, para que dentro de su puesto de trabajo pueda tener una adecuada salud mental “La higiene mental se refiere a todas las actividades y técnicas que fomentan y mantienen la salud mental” (Bertolote, 2008).

Para los empleadores también es muy importante que sus colaboradores cuenten con una adecuada salud mental, ya que está se ve repercutida en los resultados de los indicadores de gestión de cada colaborador, por esto, poder contar con un lugar de trabajo el cual genere una condición para obtener por parte del colaborador una adecuada salud mental es importante. Ya que la salud mental puede repercutir no solamente en un bajo rendimiento, sino también en ausentismo lo cual siempre va a complicar la obtención de los objetivos organizacionales planteados por la empresa “Un

lugar de trabajo mentalmente sano es fundamental para cualquiera y cualquier negocio. Sin embargo, los problemas de salud mental son comunes en el lugar de trabajo y son una de las causas principales de ausencia por enfermedad” (Bährer-Kohler, 2017).

Los colaboradores en su puesto de trabajo son sometidos a diferentes factores que pueden desencadenar en un estrés laboral. Este estrés laboral es responsable en muchas ocasiones de que el trabajador no obtenga los resultados esperados dentro de su labor y en ciertas oportunidades de ausentismo a su trabajo, por esta razón las empresas a nivel mundial deben preocuparse de brindar un adecuado ambiente laboral, el cual colabore y contribuya a una adecuada salud mental para el trabajador ya que al disminuir el ausentismo se podrá contar con un mayor número de días de presencia del colaborador en su puesto de trabajo y a su vez también este adecuado ambiente laboral puede repercutir en obtener mejores resultados en sus indicadores de gestión ya que desarrollará sus actividades con un adecuado entorno “Alta prevalencia de estrés en el lugar de trabajo. Solo en Europa, la mitad de los trabajadores considera que estrés es común en el lugar de trabajo, y estrés atribuible a cerca de la mitad de los días laborales perdidos” (Bährer-Kohler, 2017).

1.4 Justificación

Dentro del mundo de los negocios siempre las organizaciones buscan lograr sus objetivos. El negocio farmacéutico no es una excepción de esto, las farmacias en el Ecuador tienen la misión de brindar salud a sus usuarios, pero son consideradas como parte comercial de la estructura organizacional. Dentro de la cadena de farmacias Cruz Azul alcanzar esos objetivos es una parte muy importante para los colaboradores ya que el lograrlos les dará mayores ingresos para satisfacer sus necesidades familiares, es por esto que contar con un adecuado ambiente de trabajo que va a contribuir y potencializar estos resultados, mejorando no solo los ingresos de los colaboradores sino también que

estos contribuyan de mejor manera a la consecución de los objetivos globales da lugar al presente trabajo de investigación el cual indagará en la necesidad de contar con un adecuado ambiente de trabajo y cómo este impacta en los resultados de los colaboradores de las farmacias Cruz Azul del cantón Daule.

El desarrollo de este proyecto podrá ser utilizado en un futuro como guía o material de consulta para otros trabajos de investigación encaminados a destinos similares.

1.5 Planteamiento del problema.

Los colaboradores de las empresas en general y en el presente caso de las farmacias Cruz Azul del cantón Daule, en su diario laborar se ve expuestos a diferentes factores externos o estresores que los afectan y dificultan tener una adecuada salud mental. Lo que repercute en su desempeño laboral, no permitiéndoles alcanzar sus objetivos personales y por consiguiente complicando la consecución de los objetivos de su área de trabajo y empresa.

1.6 Matriz T

La matriz T presenta las diferentes situaciones que se pueden presentar en el desarrollo del presente trabajo de investigación y como estas pueden mejorar o empeorar, la misma se encuentra expresada en la tabla 1 a continuación.

*Tabla 1**Matriz T*

MATRIZ T					
Situación empeorada	Situación actual				Situación mejorada
No lograr objetivos personales ni organizacionales por mucho estrés	Altos niveles de estrés laboral que complican obtener mejores resultados				Adecuado ambiente de trabajo que aporta a mejores resultados
Fuerzas impulsoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Indagar en la situación actual (Nivel de estrés)	1	4	3	1	Que no sea pueda obtener información
Encuestar a dependientes	1	4	3	2	No realicen las encuestas
Entrevistar a especialista	1	4	3	1	Que no se pueda entrevistar al especialista
Obtener una base de información	1	5	4	1	No obtener datos suficientes
Presentar manual de sugerencias	2	4	3	2	No poder sugerir actividades de mejora

Capítulo II

2.1 Análisis de involucrados

2.2 Mapeo de involucrados

En el presente capítulo se indagará sobre los diferentes grupos involucrados que tienen interés sobre el desarrollo del trabajo de investigación. Los grupos identificados son los dependientes de farmacia que son las principales personas, ya que ellos se encuentran en los puntos de venta y son quienes deben realizar sus funciones diarias con el objetivo de lograr las metas propuestas por la organización. Los clientes o pacientes que son las personas que acuden a la farmacia como usuarios para recibir una atención adecuada, también están los líderes de áreas que son con quienes trabajan directamente los dependientes de farmacia para analizar, revisar, implementar planes de acción con el objetivo de alcanzar las metas establecidas. Otro grupo de interés también es el área de talento humano ya que el presente trabajo de investigación le darán guías y pautas de una mejor forma de manejo de los niveles de estrés.

2.3 Matriz de análisis de involucrados

La matriz de involucrados presenta los diferentes grupos de interés que pueden llegar a ser parte del desarrollo del trabajo de investigación los posibles problemas y los recursos que se puede aplicar para solucionarlos tal como se puede apreciar en la tabla 2

Tabla 2

Matriz de Involucrados

Grupos	Interés	Problemas Percibidos	Recursos y Mandatos
Dependiente de farmacia	Contar con un adecuado ambiente laboral.	Los dependientes son sometidos a altos niveles de estrés laboral.	Manual con planes de acción para mejorar el estrés laboral.
Paciente o cliente	Recibir un adecuado asesoramiento y trato.	Perdida de fidelidad del cliente por no recibir un buen asesoramiento	Manual con planes de acción para mejorar el estrés laboral.
Líder de Área	Contar con personal motivado y que cumpla con sus objetivos.	Complicaciones al tratar de lograr los objetivos del área.	Manual con planes de acción para mejorar el estrés laboral.
Dep. de Talento Humano	Mantener un adecuado ambiente de trabajo dentro de las diferentes áreas.	No contar con un manual con planes de acción encaminados a mejorar el estrés laboral	Manual con planes de acción para mejorar el estrés laboral.

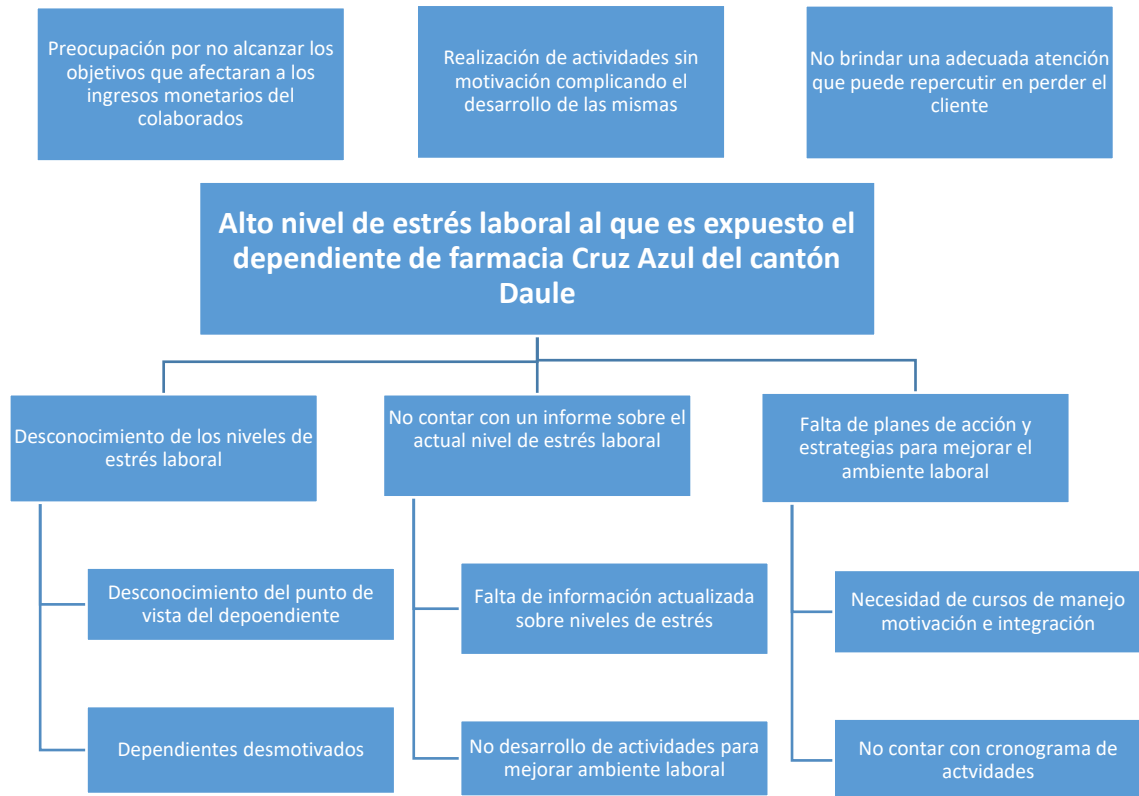
Capítulo III

3.1 Problemas y objetivos

A continuación se presentan los árboles de problemas y objetivos. Estos permiten dar un vistazo resumido de los problemas identificados y lo que se desea hacer para mejorar la situación actual.

3.2 Árbol de problemas

El árbol de problemas es una gráfica de propia autoría de la persona que está desarrollando el trabajo de investigación en la cual se expresan los diferentes posibles problemas identificados de manera empírica al inicio del desarrollo de proyecto de investigación, presentados en la figura 1.

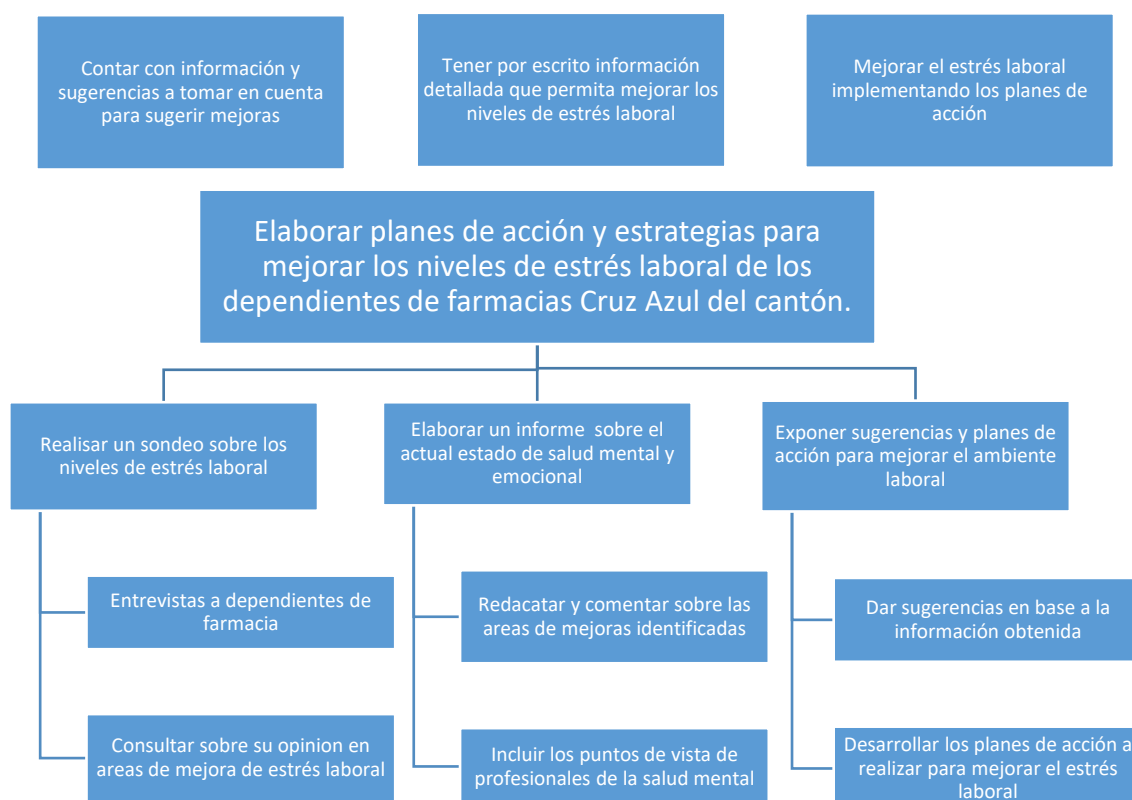
Figura 1**Árbol de Problemas**

3.3 Árbol de objetivos

El árbol de objetivos es una breve elaboración donde se presentan un objetivo general y varios pequeños objetivos específicos y cómo estos pueden contribuir a la mejora de los diversos problemas identificados. Se presenta en la figura 2.

Figura 2

Árbol de Objetivos



3.4 Objetivo y campo de acción.

El trabajo de investigación a desarrollarse tiene dentro de sus objetivos realizar un análisis de los actuales niveles de estrés laboral de los dependientes de farmacias Cruz Azul del cantón Daule e indagar como este afecta su salud mental y emocional. Y cómo repercute sobre sus resultados laborales si afectan o no sus indicadores de gestión. Brindándole a la empresa un instrumento de información para la toma de decisiones y mejora de procesos.

Poder contar con una información estructurada sobre cómo una adecuada salud mental y emocional, dada por un buen ambiente laboral con niveles de estrés aceptables, puede contribuir a la mejora de los resultados laborales convirtiéndose así en una herramienta muy útil para realizar mejoras sobre las formas actuales en las que el colaborador desarrolla sus funciones diarias.

3.5 Objetivo General.

Indagar sobre el estrés laboral y su impacto sobre la productividad de los colaboradores de farmacias Cruz Azul del cantón Daule.

3.6 Objetivos específicos.

- Realizar una adecuada recolección de información de los dependientes de farmacias sobre los niveles de estrés laboral a los que están expuestos.
- Elaborar un informe sobre el actual estado de salud mental y emocional de los colaboradores de farmacia.
- Exponer sugerencias sobre planes de acción a realizar para contribuir en la mejora de los niveles de estrés laboral

3.7 Hipótesis.

Necesidad de realizar mejoras en el actual ambiente de trabajo de los colaboradores de farmacias Cruz Azul del cantón Daule. Disminuyendo los niveles de presión y estrés para obtener mejores resultados en sus indicadores de gestión.

3.8 Variables.

- Variable independiente: La afectación de la salud mental de los dependientes de farmacia por parte de su ambiente de trabajo.
- Variable dependiente: La necesidad de los dependientes de farmacias Cruz Azul del cantón Daule de mejorar los actuales niveles de estrés a los que son sometidos en sus puestos de trabajo.

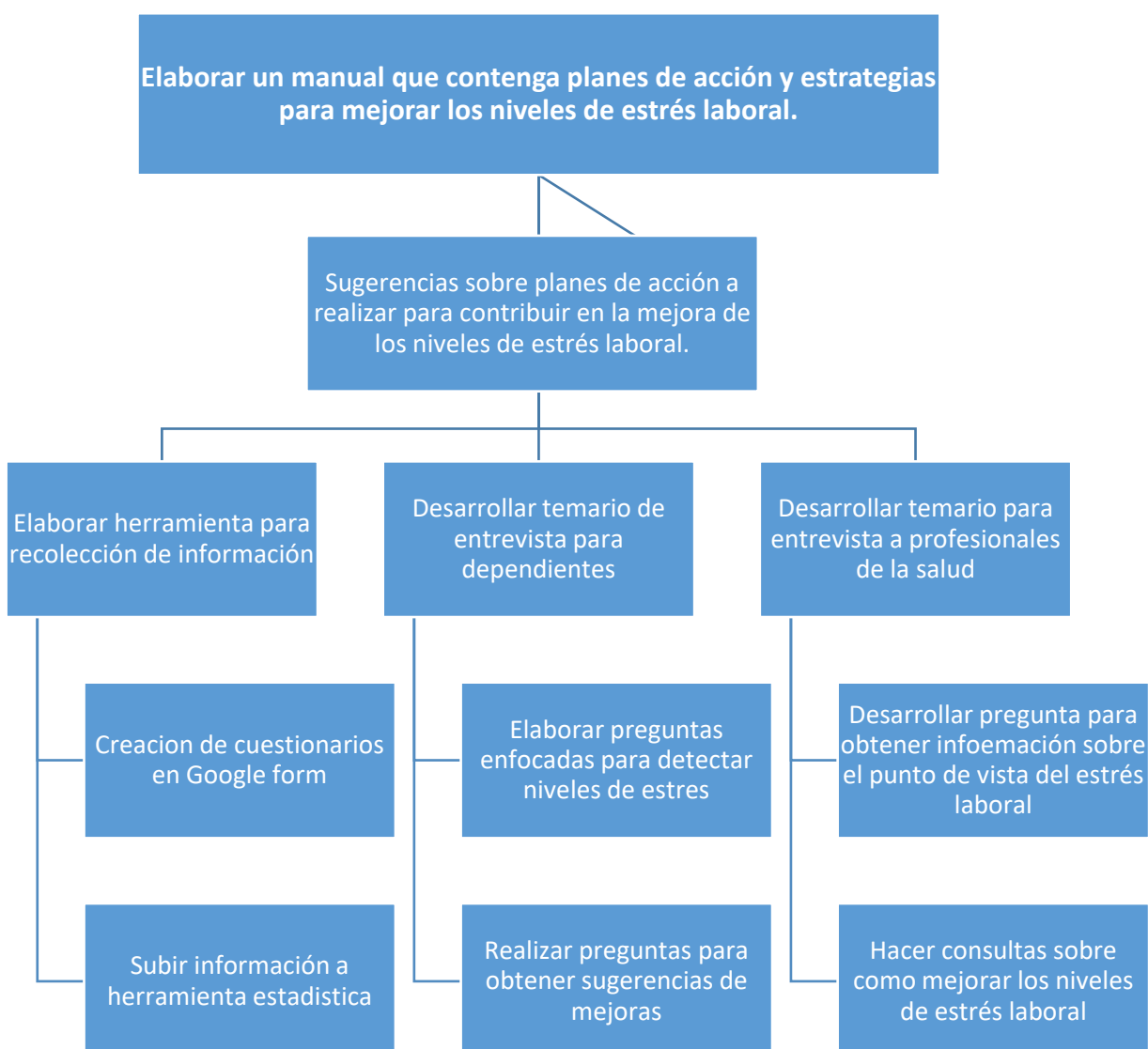
Capítulo IV

4.1 Diagrama de estrategias

Como su nombre lo indica es una gráfica de las diferentes estrategias a emplear presentado en la figura 3.

Figura 3

Diagrama de Estrategias



4.2 Matriz de marco lógico

Tabla 3

Matriz de Marco Lógico

Resumen Narrativo	Indicadores Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
Elaborar un manual que contenga planes de acción y estrategias para mejorar los niveles de estrés laboral.	Elaboración y redacción por fases del manual para mejorar los niveles de estrés de los dependientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de avances. • Verificación de elaboración de avances. 	Falta de planes de acción y estrategias para mejorar los niveles de estrés laboral.
Sugerencias sobre planes de acción a realizar para contribuir en la mejora de los niveles de estrés laboral.	Tomar sugerencias de mejoras y planes acción dadas por dependientes y profesionales para elaboración.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar elaboración de planes. • Verificar elaboración de cronogramas de trabajo. 	No realización de actividades ni desarrollo de planes de mejora de estrés laboral.
Levantamiento de información sobre el actual estado de estrés laboral.	Desarrollar de cuestionario para dependientes y profesionales de la salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar cuestionario para entrevistas. 	No existencia de una herramienta de recolección de datos enfocada.
Entrevistas, encuestas a dependientes y profesionales de la salud mental y realizar informe	Realizar entrevistas y encuestas a dependientes y profesionales de la salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Subir entrevistas a plataforma de manejo de datos Google form o SPSS. 	No contar con información enfocada y tabulada para toma de decisiones.

Capítulo V

5.1 Propuesta

5.2 Marco teórico.

En el siguiente paso del presente Trabajo de investigación se citará ampliará y referenciará a diversos autores de libros tesis o informes los cuales darán validez y fundamentos teóricos para el desarrollo del proyecto.

Se iniciará indicando sobre qué es la salud mental. A partir del siglo XIX la OMS la ha indicado como la no presencia de enfermedad o afectación en las emociones y la mente de un individuo esta ausencia de padecimientos o enfermedades se la puede identificar como salud mental, a su vez, también es importante indicar que la Organización Mundial de la Salud no identifica a la salud mental de manera positiva solamente lo hace indicando que es, no poseer alguna afectación negativa “Los documentos oficiales en torno a la salud mental de la OMS consideran, mayoritariamente, la salud mental como ausencia de enfermedad, y dan poca cabida a un concepto positivo de salud mental” (Lopera, 2015).

Prevenir, identificar y evitar trastornos en la salud mental, es de suma importancia en todos los ámbitos. Ya que no toda la población tiene acceso a recibir este tipo de cuidados, de allí que las empresas o diferentes organizaciones requieren que sus colaboradores gocen de una adecuada salud mental, es por esto que las áreas de talento humano se preocupan por mejorar y mantener costumbres adecuadas o proyectos de innovadores siempre enfocados en dar una adecuada salud mental a sus colaboradores “La prevención de los trastornos, la identificación y la atención de la población que por razones varias no accede a su cuidado, o la rehabilitación de los discapacitados como

resultado del trastorno psiquiátrico, hayan o no recibido tratamiento especializado” (Organización Panamericana de la Salud, 1992).

La OMS en sus publicaciones también habla sobre la importancia del cuidado de la salud mental de la comunidad, para esto indica que es importante identificar aquellas áreas en las que se va a implementar algún tipo de programa. Sí la Organización Mundial de la Salud comenta que para una comunidad, siempre es importante mantener una adecuada salud mental y de no ser así crear organismos o instrumentos que permitan mejorarla. Se puede inferir que para una empresa u organización va a ser parte fundamental de su crecimiento el otorgarle o permitirles a sus colaboradores un adecuado ambiente laboral que sume a la obtención y una buena salud mental “El cuidado de la salud mental de la comunidad requiere también un relevamiento previo de su situación de salud. Este proceso permitirá conducir racionalmente la intervención que se considere más adecuada para mejorar el estado de salud” (Organización Panamericana de la Salud, 1992).

Una persona en su diario vivir está expuesta a diversos tipos de factores que inciden sobre su estado emocional, más aún en su lugar de trabajo dentro de una empresa o de un negocio, aquella misma persona está sujeta a presiones aún más fuertes ya que ella sabe que su adecuado desempeño y por consiguiente obtención de resultados siempre va a repercutir en mantener su trabajo o en recibir incentivos, que son fundamentales para la manutención de su familia. Es por esto que es importante dentro del trabajo velar por que estos factores que pueden incidir en cambios sobre la salud mental de un colaborador sean siempre positivos. Se conoce que no todo va a ser positivo que siempre van a haber factores de riesgo que compliquen la salud emocional, pero el trabajar por lograr que los factores positivos sean mayores o superiores es fundamental “La relevancia del trabajo para la salud reside en que pone a la persona en contacto con

factores de riesgo. El trabajo no es más que un ambiente externo que, como cualquier otro, contiene factores de riesgo causantes de enfermedad” (Laurell, 1993).

Dentro de una empresa, para poder conocer el estado emocional y en general la salud mental de sus colaboradores, será de suma importancia realizar un levantamiento de información acudiendo a la fuente directa de información como son los trabajadores y a su vez también tomando fuentes secundarias. Las cuales se complementarán para poder generar un informe el cual de luces a las áreas de talento humano, para poder enfocar sus esfuerzos hacia la dirección más adecuada. Sabiendo siempre que, mientras mejor se encuentre la situación emocional de los colaboradores dentro de una organización, esto va a repercutir en un mejor desempeño en el desarrollo de sus funciones “Si se cuenta con recursos humanos, financieros y materiales suficientes, la mejor forma de conocer a fondo la relación entre el trabajo y la salud es generar directamente la información, aunque ésta casi siempre deba completarse con fuentes secundarias” (Laurell, 1993).

Estudios de casos realizados, han demostrado que el estrés laboral dentro de una empresa es un factor de riesgo para trastocar la adecuada salud mental de un individuo. Es por esto que analizar los niveles de estrés a los que están expuestos los trabajadores dentro de la empresa es una tarea que debe ser tomada en cuenta por los departamentos de talento humano. Como ya se ha indicado anteriormente siempre esta afectación a la estabilidad emocional tiene gran posibilidad de repercutir en los niveles de desempeño “Estrés laboral organizacional tiene una razón de 4 veces más posibilidad de presentar disturbios en salud mental en quienes se reportan como caso que en quienes no lo son” (Castañeda, 2011)

Un cargo o un puesto de trabajo, dentro de una empresa siempre viene implícito con funciones a realizar, tareas que se le asigna al colaborador, tiempos en los cuales debe de cumplir aquellas tareas asignadas, horarios de entrada de salida de lonche y una vez

realizados todos estos el colaborador recibe su incentivo, el cual es su salario. Todos estos pasos que debe de realizar adecuadamente el colaborador, pueden llegar a afectar, dependiendo del nivel de fortaleza de su salud mental a la persona. De aquí que, tener identificados los puntos más críticos que pueden afectar la estabilidad emocional del colaborador y trabajar sobre ellos, será de gran ayuda para lograr los objetivos organizacionales “Horario laboral, salario, tareas asignadas, relaciones con compañeros, instalaciones y metodologías de trabajo, son algunos de factores que inciden en su salud mental. Por tanto, es importante velar por las repercusiones de estos factores en el bienestar de las personas” (Hernandez, 2020).

En toda empresa crecer, tener utilidades, lograr objetivos, estatus, reconocimiento siempre va a ser parte fundamental de su razón de ser. Para esto mantener un adecuado ambiente de trabajo va a ser parte importante, ya que, quienes influyen directamente en conseguir todos los objetivos que se plantea una organización son los trabajadores. Estos trabajadores al sentirse valorados, sentirse parte del negocio y estar rodeados por un clima organizacional o ambiente laboral adecuado van a contribuir de mejor forma para el crecimiento de la empresa “Clima organizacional y ambiente laboral, son dos aspectos que dentro de una empresa tienen absoluta relación y codependencia. Uno de los factores para que una empresa asegure una productividad positiva, es de hecho, la buena motivación de sus empleados” (Cajiao, 2021).

Una vez identificados los diferentes factores, del clima organizacional que afectan al colaborador. Trabajar en los puntos de mejora será importante, ya que permitirá contribuir a la mejora del desempeño individual de cada colaborador. Una vez que se trabaja sobre estos factores, esta mejora se va a ver reflejada en la consecución de objetivos, dándole a la empresa mayores réditos “Identificar la suma importancia que tiene el clima organizacional y sus elementos, para lograr la máxima productividad

laboral, del cual se verá reflejado en los resultados y en el cumplimiento del objetivo” (Ortiz, 2019).

En la actualidad, se suele hablar en las diferentes esferas sociales o laborales del estrés y de cómo este afecta no solamente la salud mental sino también la física en las personas. Es una teoría que en los últimos años ha cogido más fuerza, ya que en diversos estudios se demuestra cómo el estrés afecta no solamente el ambiente familiar, sino también el laboral de las personas. A partir de lo mencionado es importante citar un concepto o definición del estrés. En el libro “El estrés: Qué es y Cómo evitarlo” su autor Alberto Orlandini da algunas formas de definir el estrés, en base a estas se puede indicar que, el estrés es una respuesta no solo psicológica, sino también física que tiene una persona al estar expuesta a diferentes factores o estresores “Suele llamarse estrés a la gente estímulo, factor que lo provoca o estresor. También a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor” (Orlandini, 2012).

Pero qué son los llamados estresores. Los estresores son estímulos externos que provocan en las personas aquellas mencionadas respuestas físicas o psicológicas. Debido a que el estrés no solamente afecta la salud mental, sino también la salud física en algunos casos y por consiguiente el adecuado desempeño en las diferentes labores que desarrolla una persona. En ocasiones llegan a presentarse respuestas como dolor, el cual medicamente no se encuentra un origen, ya que su origen yace en la afectación psicológica que sufre la persona y este dolor es la manifestación física de la misma “Se denomina estresores a los estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica, tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades” (Orlandini, 2012).

En diversos trabajos se ha identificado que el estrés tiene un impacto en las personas y por consiguiente en su desempeño no solamente a nivel familiar sino también laboral,

provocando a empresas negocios y países pérdidas a nivel económico. Estas pérdidas van desde la baja en la calidad del servicio ofrecido o el producto que se vende, llegando a impactar en la cantidad de productos ofrecidos. Los altos niveles de estrés laboral provocan que las personas se ausentes de su trabajo. Estas por el estrés al que son sometidos soliciten cambios de puestos de trabajo, el cual conlleva un periodo de adaptación que hace bajar el resultado global del área en muchas oportunidades.

Las personas por estos niveles altos de estrés laboral en ocasiones renuncian a sus trabajos o incluso pueden llegar a tener accidentes en los mismos que provocan jubilaciones a temprana edad, aun cuando estas personas cuentan con una edad económicamente productiva y aun así dejan de elaborar “De acuerdo con estadísticas, las situaciones de estrés individual o colectivo ocasionan a países y empresas grandes pérdidas por defectos en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismo, cambios de cargo, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras” (Orlandini, 2012).

En estudios realizados más a fondo se puede apreciar que el impacto que los niveles de estrés laboral provoca en las personas no solamente afecta a la empresa sino que llega incluso a afectar la economía de un país provocando pérdidas disminuyendo la riqueza la cual en condiciones normales debería ser distribuida a todos los ciudadanos dándoles por consiguiente un mejor estatus de vida “En los Estados Unidos se ha calculado que las enfermedades ocupacionales por estrés ocasionan pérdidas equivalentes del 1 al 3% del producto interno bruto” (Orlandini, 2012).

Si se habla de motivación, se puede indicar que esta es individual, que depende de cada persona. Pero que sí puede hacer la empresa, es contribuir con diversas acciones a generar un mayor nivel de motivación, para que su colaborador desarrolle sus funciones diarias. Un trabajador que realiza sus funciones de manera alegre, sabiendo que es parte

importante del negocio siempre va a dar mejores resultados que aquella persona que las hace solo por cumplir o solo por mantenerse en un cargo, no por sentir la satisfacción de que al final del camino cuando la empresa logró su objetivo poder decir, yo soy parte de “La motivación laboral es un tema de gran relevancia en las empresas, si se pone en práctica se pueden obtener mejores resultados y los trabajadores podrán aumentar su producción” (Rodríguez A. , 2020).

5.3 Marco metodológico.

En el siguiente punto a desarrollar, se expondrá la metodología a ser utilizada en el proceso de recolección y tabulación de la información obtenida para que esta sirva de base para realizar sugerencias y comentarios sobre las áreas de mejora identificadas.

5.4 Población y Muestra.

En este punto se determinara los grupos objetivos. El primero es un profesional de la salud mental con el cual se realizara una entrevista para obtener su punto de vista de que es el estrés laboral y como este puede repercutir en el desempeño laboral de los trabajadores de las farmacias Cruz Azul del Cantón Daule. Esta información servirá de base para junto con otras fuentes científicas determinar las diferentes áreas de mejora que permitan a los dependientes realizar una mejor y más confortable labor diaria.

El segundo y más importante grupo objetivo, son los dependientes de las farmacias Cruz Azul del cantón Daule, ya que ellos son la razón del presente trabajo de investigación, los cuales serán entrevistados cuantitativamente mediante encuestas y de esta manera obtener la información necesaria a ser tabulada para emitir las sugerencias y recomendaciones necesarias con el objetivo de mejorar el desempeño de los trabajadores.

La metodología a utilizar es mixta ya que al profesional de la salud se le realizara una entrevista con preguntas abiertas y a los dependientes de las farmacias Cruz Azul del cantón Daule se les realizara un encuesta con preguntas cerradas o con alternativas preestablecidas de respuestas. Es importante indicar que el cuestionario a ser aplicado a los dependientes de farmacias fue elaborado en conjunto con el departamento de Talento Humano de Grupo Difare “Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada” (Hernandez-Sampieri, 2018)

Se continúa indicando como se puede definir una población, esta se puede considerar como el universo macro de un grupo de individuos que pertenecen a un grupo de interés específico y que poseen características similares que lo hacen pertenecer al mismo “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernandez-Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014)

Para establecer la población objetivo del presente trabajo de investigación fue necesario la coordinación con el área de Talento Humano de Grupo Difare, Mediante ellos se identificó que dentro del cantón Daule en la farmacias Cruz Azul trabajan 50 dependientes de farmacias. El listado con nombres farmacias y números de contacto constan en los anexos del proyecto. El siguiente paso es establecer el tamaño de la muestra en cual se lo realiza aplicando la fórmula de cálculo. La cual dará la cantidad necesaria de individuos a encuestar conservando las características del grupo “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernandez-Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014)

Se presentan los datos y la fórmula de cálculo de la muestra para proceder a realizar el levantamiento de información.

n = muestra (45)

N = población (50)

Z = distribución normal (1.96)

p = probabilidad de aceptación (0.5)

q = probabilidad de rechazo (0.5)

E = porcentaje de error (0.05)

Al momento de aplicar las encuestas a los dependientes de farmacias Cruz Azul del cantón Daule es necesario realizar 45. Con lo cual la información representara los pensamientos y características de toda la población.

5.5 Resultados de encuestas

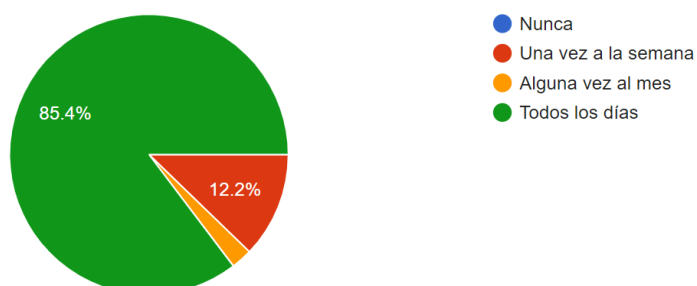
En la primera pregunta del cuestionario se interrogo sobre cómo se sientes en trabajo al respecto de su nivel de energía. El 85,4% afirmo que todos los días se encuentran con mucha energía para poder realizar su trabajo. Se presenta la información en la figura 4.

Figura 4

Encuesta Pregunta 1

Me siento muy activo y con mucha energía en mi trabajo?

41 respuestas



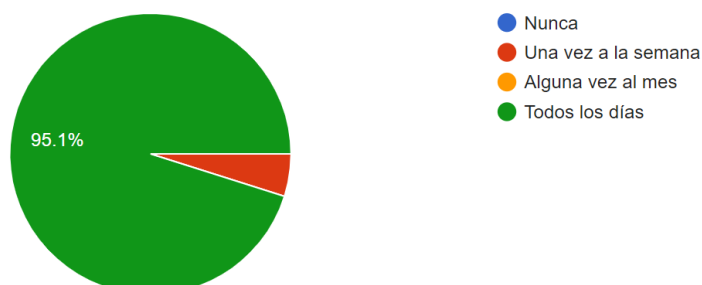
La pregunta 2 fue sobre si dentro de su puesto de trabajo se puede crear con facilidad una atmosfera relajada junto con sus compañeros y clientes indicando el 95,1% que sí, que todos los días. Se presenta en la figura 5.

Figura 5

Encuesta Pregunta 2

Creo que puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con las personas del trabajo (compañeros, clientes, etc)?

41 respuestas



Al sondear en la tercera pregunta sobre si en el trabajo los problemas emocionales son tratados de manera adecuada la mayoría de los encuestados el 87,8% indicó que si

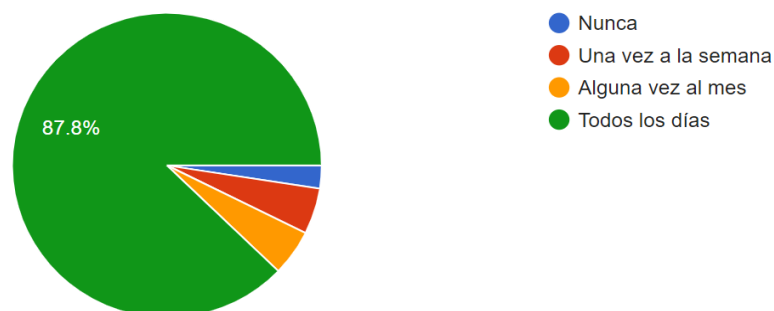
todos los días sus problemas son tratados de la mejor forma, por lo cual se puede indicar que hay que cuidar esta actividad. La figura 6 muestra lo argumentado.

Figura 6

Encuesta Pregunta 3

Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales de forma adecuada?

41 respuestas

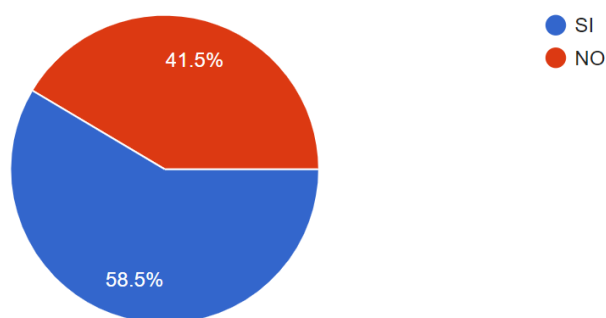


Ya en la pregunta 4 se consultó a los encuestados sobre si se sienten estresado dentro de su trabajo, en contraste con lo anterior un 58,5% indicó que si, mientras que el 41,5% afirmo no sentirse estresado, es importante indicar que estrés laboral es muy probable que se encuentre presente al momento de ejercer actividades en un puesto de trabajo siendo importante mantenerlo en niveles bajos y aceptables para los colaboradores. Por lo cual se consultó en la siguiente pregunta sobre el nivel de este estrés, ya que la mayoría de las personas en algún momento se pueden sentir estresadas. Se lo puede apreciar en la figura 7.

Figura 7**Encuesta Pregunta 4**

Te sientes estresado en el trabajo?

41 respuestas

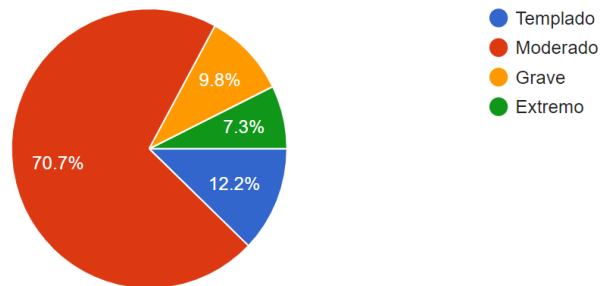


En la quinta interrogante se consultó sobre cómo calificaría el nivel de estrés que siente en su trabajo teniendo que el 70,7% indicó que es moderado y solo el 7,3% que es extremo, con lo cual se puede afirmar que se presenta estrés en el trabajo pero que el nivel del mismo no es tan preocupante debido a que la percepción de los encuestados en su mayoría es de que estos niveles de estrés son de carácter moderado, por consiguientes en la mayoría de los casos pueden llegar a ser llevaderos por parte de la persona. La figura 8 grafica lo indicado.

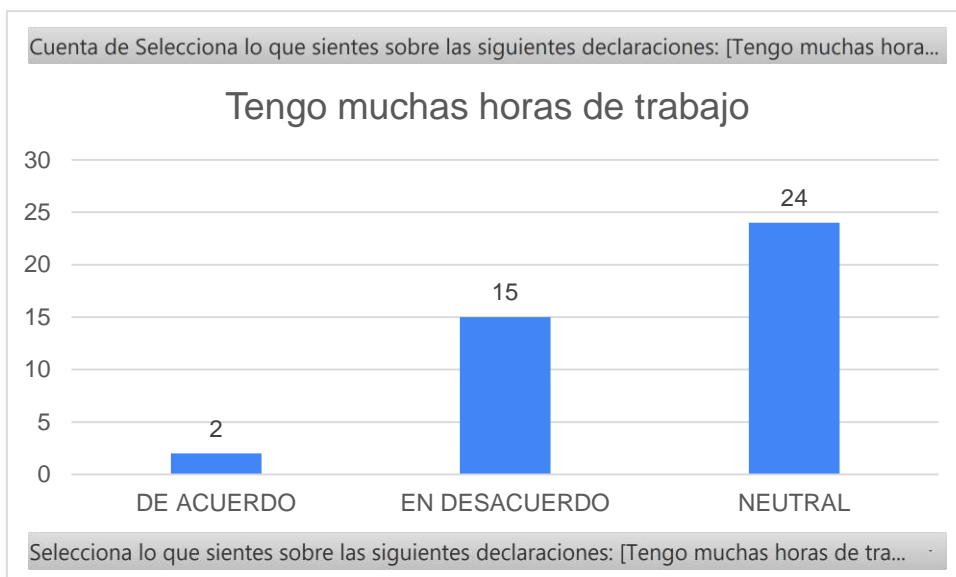
Figura 8**Encuesta Pregunta 5**

Cómo calificarías el nivel de estrés en tu trabajo?

41 respuestas



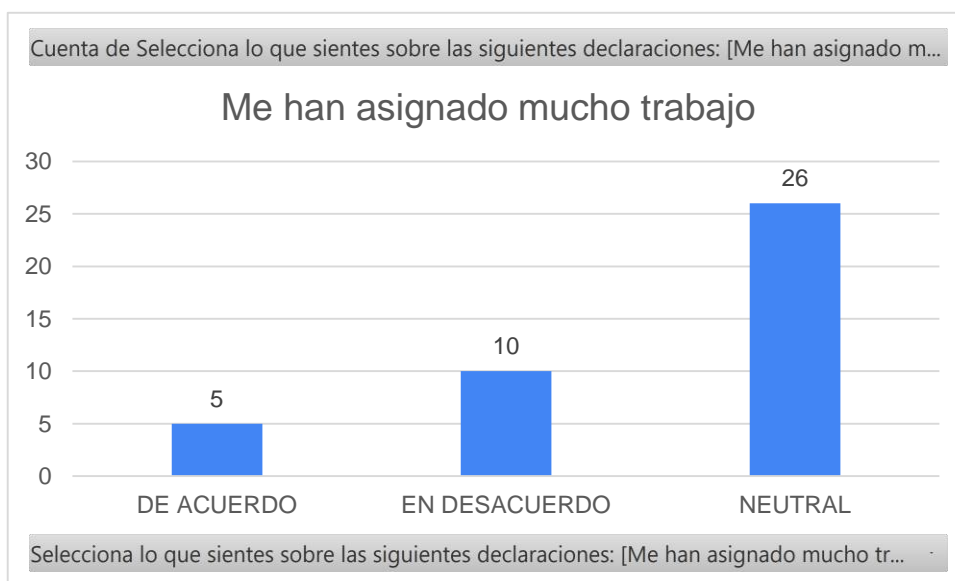
Luego se preguntó sobre las horas de trabajo, si las personas encuestadas consideraban que era jornadas muy prolongadas. Dando como resultado que un grupo muy pequeño de solo 2 personas indicó que sí y el grupo más grande en total 24 personas contestaron neutralmente

Figura 9**Encuesta Pregunta 6**

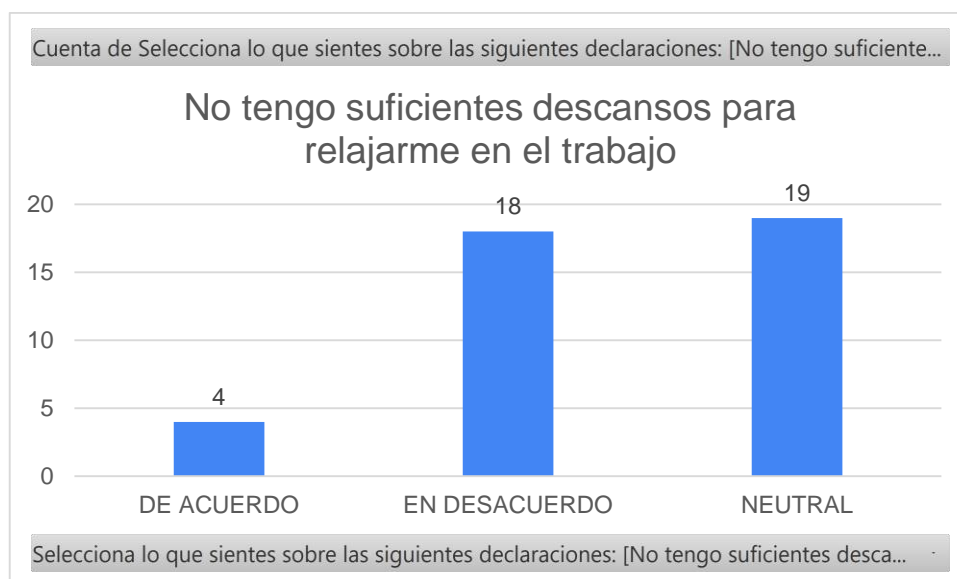
Posteriormente se procedió a indagar sobre la cantidad de trabajo ante lo cual 5 personas indicaron que efectivamente se les asigna mucho trabajo, pero el grupo más grande un total de 26 personas señaló que la carga de trabajo era normal. Se aprecia en figura 10.

Figura 10

Encuesta Pregunta 7



Luego dentro de la encuesta en la figura 11, se indago a los colaboradores si ellos pensaban que no tienen suficiente tiempo para descansar y relajarse dentro del trabajo, en relación a esta pregunta solo 4 personas comentaron que sienten tener poco tiempo para poder descansar y el grupo más grande 19 personas se mostró neutral y los 18 restantes indicaron que si tienen suficiente tiempo para relajarse.

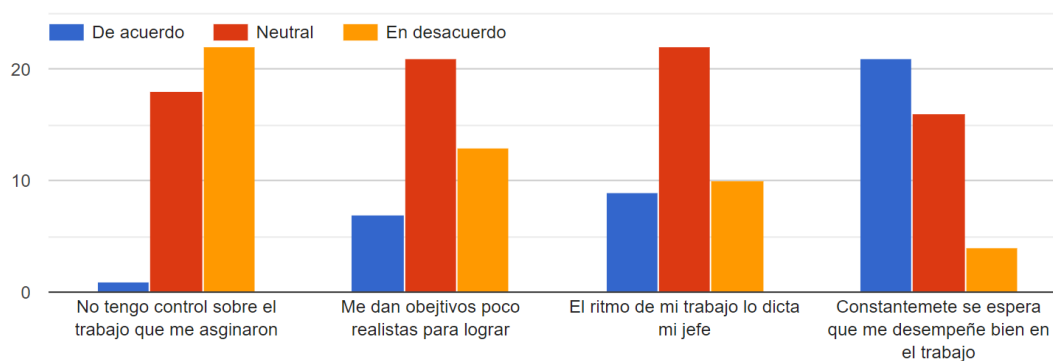
Figura 11**Encuesta Pregunta 8**

El siguiente cuadro de resultados de la encuesta figura 12, muestra 4 preguntas realizadas a los colaboradores de las farmacias Cruz Azul de Cantón Daule.

Figura 12**Encuesta Pregunta 9**

Seleccione lo que siente sobre su control en el trabajo que se le asigna

Copiar



La primera indaga si el colaborador cree "no tener control sobre el trabajo asignado" ante lo cual la mayoría contestó que está en desacuerdo con este comentario y el segundo grupo más grande dio una respuesta neutral. La segunda afirmó "Me dan objetivos poco realistas de lograr" ante la cual el grupo más grande de personas contestaron de manera de neutral y el segundo grupo indicó estar en desacuerdo con este comentario.

La tercera pregunta del cuadro indica que "Si el ritmo del trabajo del colaborador lo dicta el jefe" nuevamente el grupo más grande 22 personas indican que de manera neutral y dos grupos muy parejos indican estar de acuerdo con la afirmación y en desacuerdo con la afirmación y por último se preguntó si "El trabajador siente constantemente que se espera que él tenga dentro de su trabajo un excelente desempeño" para lo cual el grupo más grande comentó que está de acuerdo un segundo grupo neutral y un grupo muy pequeño estar en desacuerdo con este comentario.

5.6 Propuesta

Una vez analizada toda la información tabulada recogida a través de la de las encuestas se puede llegar a inferir que el ambiente de trabajo se maneja de una manera aceptable dentro de las farmacias Cruz Azul del cantón Daule, con horas de trabajo aceptables, con cargas de trabajo también bastante aceptable. Incluso las personas califican que el nivel de estrés laboral que reciben es moderado, claro es importante indicar que la mayoría de individuos presentan estrés en algún momento de su vida. El análisis de información mostró que el 58,5% de los encuestados indicaron sentir estrés dentro de su trabajo, pero la mayor parte de ellos comentó también que es un estrés degradado moderado y un grupo muy pequeño que este es extremo.

En las primeras preguntas en las cuales se sondeó si se sienten con energía para realizar su trabajo, sobre si pueden realizar o crear una atmósfera relajada dentro de su trabajo y sobre si sus problemas emocionales son solucionados de manera adecuada en el ámbito de trabajo los grupos mayoritariamente por encima del 85% indicaron que sí que están de acuerdo que todos estos problemas son solucionados de manera adecuada y que sienten una atmósfera adecuada lo cuales permite laborar con mucha energía.

Existen varias actividades que se pueden realizar con el objetivo de mejorar el estrés laboral lo cual siempre se va a repercutir en mejores resultados estas actividades pueden estar desde diseño de mejores horarios de trabajo satisfacer necesidades específicas de los trabajadores algo que específicamente llamó la atención del investigador que se encuentra realizando el presente trabajo que son las pausas activas y los ejercicios físicos motivacionales es importante indicar que dentro de grupo Difare empresa la cual farmacias Cruz azul pertenece ya existe un programa de pausas activas el cual debería de ser repotenciado dentro de este segmento de farmacias “Algunas medidas a tomar para evitar el estrés a causa de un mal equilibrio entre la vida y los horarios de trabajo son: Un buen diseño de los horarios de trabajo por parte del empleador como el empleado, satisfacer necesidades del empleador como del empleado, trabajar las horas necesarias y no extender el horario en exceso, realizar pausas activas y ejercicios físicos para la motivación de los empleados” (Montoya, 2020)

Pese a que se cuenta con unos niveles de estrés adecuados es importante dar seguimiento a este programa ya existente como es la pausa activa, por medio de los jefes de farmacia y de los jefes zonales haciendo que los colaboradores efectivamente tomen aquellos 10 minutos que la corporación considerada adecuados para distraerse y en los cuales se puede realizar ejercicios de estiramiento, dialogar con un compañero, refrescarse, en sí relajarse,

Realizar un programa estandarizado con actividades calendarizadas va a permitir que a diario aquellos 10 minutos de pausa activa sean aprovechados de manera adecuada, realizando ejercicios recomendados por profesionales que colaboren a la relajación de los individuos el seguimiento de los mismos se puede realizar de manera virtual por medio de Whatsapp o por correos dirigidos a la farmacias. El seguimiento diario debería incluir imágenes o videos del pequeño ejercicio realizar para que de esta manera sea lo más explícito posible

5.7 Plan de actividades de relajación

En el siguiente enunciado se realizará una breve descripción sobre el plan de trabajo el cual puede incluir actividades de relajación con el objetivo de mejorar los niveles de estrés laboral a su vez también el plan contemplará un seguimiento el cual deberá ser realizado por parte de los administradores de farmacia y jefes zonales sobre el cumplimiento del tiempo asignado para realizar una pausa activa por parte de todos los colaboradores dentro de su jornada de trabajo. Dentro de la tabla 4 se presenta el cronograma de actividades como son a diario el recordatorio de la pausa activa y al final de la semana un revisión sobre si el personal tomo a diario su respectiva pausa. Esto se observa en la tabla 4

Tabla 4**Plan de Relajación**

Actividad	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7
Seguimiento de toma de pausa activa,							
Seguimiento de toma de pausa activa.							
Seguimiento de toma de pausa activa.							
Seguimiento de toma de pausa activa.							
Seguimiento de toma de pausa activa.							
Revisión grupal sobre toma de pausa activa dependientes y administradores							

Como se puede apreciar en el cuadro anterior el seguimiento de la toma de la pausa activa debe ser una actividad realizada a diario la cual debe estar ejecutada por parte de la administrador de farmacia y los dependientes auxiliares de farmacia también una vez a la semana al cierre de la misma se debe realizar un consolidado sobre sobre sí los colaboradores tomaron esa pausa activa diariamente es importante indicar que para evitar retrocesos y traba carga de trabajo adicional que esto se puede llevar directamente de manera manual y a través de los grupos de WhatsApp que mantienen ya los colaboradores dentro de sus puestos de trabajo tratando de hacer de este ejercicio una

cultura que colabore en mejorar sin complicar las actividades diarias siendo lo más amigable posible.

Adicional al seguimiento de la pausa activa los se deberá de enviar vía telefónica o por parte del área de talento humano posibles ejercicios de relajación a ser realizados por los colaboradores.

Se vuelve a recalcar, la actividad de la ejecución de ejercicios de relajación debe de manejarse de la manera más adecuada y amigable posible para los colaboradores, que esta no llegue a ser una carga de trabajo adicional, sino que llegue a fluir de manera espontánea, teniendo en cuenta que al momento de hacer la pausa activa ellos pueden hacer estos ejercicios de relajación como estiramiento de respiración para que puedan tener mayor tranquilidad y lograr disminuir los niveles de estrés laboral, igualmente el área de talento humano puede enviar vía correo los posibles ejercicios de relajación en base a información científica, pero los colaboradores también pueden sugerirlos en base a información obtenida de la web de manera empírica de fuente secundarias de información, lo importante de esto es que se vuelva una actividad cotidiana alegre e incluso de integración. Dentro de la tabla 5 se puede ver cómo se sugiere que semana a semana vía WhatsApp los jefes o administradores e incluso los mismos colaboradores envíen un ejemplo de ejercicio de relajación y adicionalmente una vez al mes se ha enviado este vía correo corporativo.

Tabla 5***Ejercicios de Relajación***

Actividad	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Adicional
Envío de ejercicios de relajación					
Envío de ejercicios de relajación					
Envío de ejercicios de relajación					
Envío de ejercicios de relajación.					
Envío de ejercicios de relajación					

Cómo se puede apreciar en el cronograma de actividades el envío de los posibles ejercicios de relajación se debería realizar una vez a la semana por parte de los colaboradores de la farmacia Cruz azul del cantón Daule, tratando de hacer esto de una actividad participativa y sobre todo agradable. Una vez al mes en el seguimiento adicional por parte del área de talento humano deberá de enviarse vía correo corporativo de manera formal, a los puntos de venta también posibles ejercicios de relajación para ser ejecutado por los colaboradores en el punto de venta dentro de su tiempo de pausa activa.

5.7.1 Ejercicios de relajación

Los ejercicios de relajación son una técnica que ayuda a las personas a sentirse mejor a estar más tranquilos, refrescarse y al ser realizados dentro de su actividad diaria

laboral van a permitir tener una mejor concentración y colaborarán incluso en toma de decisiones más adecuadas ya que al realizarlas van a estar concentrados pero relajados tratando hasta cierto punto de dejar a un lado las presiones que pueden complicar la mencionada toma de decisiones “Todas las técnicas de relajación si se realizan bien son buenas la diferencia está sencillamente en que cada persona se encontrará mejor con una u otra dependiendo de sus propias necesidades personalidad y tiempo del que dispone” (Rubial, 2001).

La sugerencia es enviar diferentes tipos de ejercicios de relajación para que el colaborador de las farmacias Cruz Azul del cantón Daule seleccione el que más se adecue a él, con el objetivo de lograr ese respiro adicional que lo puede ayudar a tener mayor tranquilidad y relajación dentro de su puesto trabajo. Como se indicó, estos ejercicios deberían de ser enviados vía mensajes de WhatsApp en los grupos que mantiene los colaboradores con sus jefes inmediatos y una vez por semana vía correo electrónico corporativo por parte del área de talento humano.

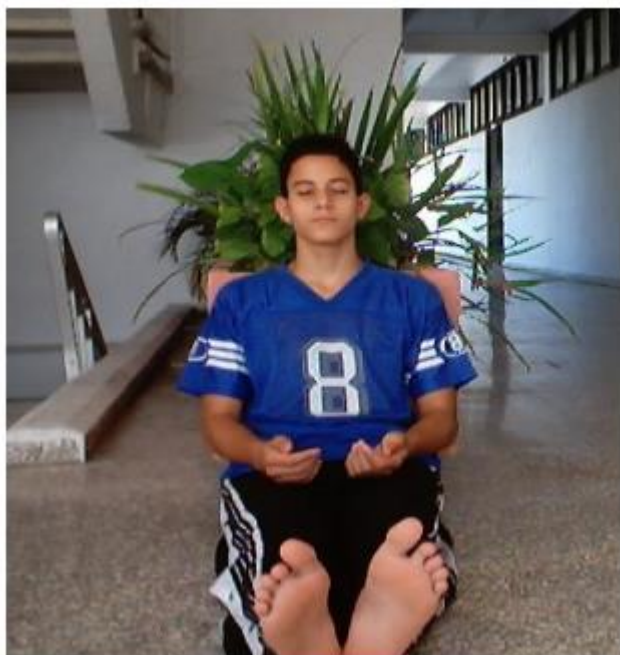
El respirar es una función básica del organismo de cada de cada persona para vivir pero esta también al ser realizada de una manera adecuada ayuda a obtener una mayor tranquilidad o relajación. Es por esto que, es importante que al estar presionados en alguna toma de decisiones tomarse un pequeño instante para respirar de manera adecuada, profunda, pensarlo y luego elegir el mejor camino a tomar “La respiración está íntimamente unida al estado de salud tanto físico como mental y emocional de las personas por ejemplo tras un ejercicio físico o bien cuando tenemos fiebre o también si nos sentimos nerviosos nuestro ritmo respiratorio se acelera” (Rubial, 2001).

El siguiente ejercicio según figura 13, consiste en acostarse o sentarse en el piso sobre una alfombra o alguna superficie limpia, luego separar las piernas unos 20 centímetros flexionarlas ligeramente y respirar profundamente sosteniendo el aire unos

pocos segundos este ejercicio lo sugiere Rodríguez Teresa en su artículo científico (Rodríguez T. , 2005)

Figura 13

Ejercicio de Relajación



Nota: Ejercicio de relajación, Teresa Rodriguez 2005

Otro ejercicio que se sugiere de parte del mismo autor es estando de pie respirar profundamente cerrar la boca abrir un pequeño orificio en los labios y expulsar lentamente el aire inspirado, como se puede apreciar en la figura 14.

Figura 14**Ejercicio de Respiración**

Nota: Ejercicio de respiración, Teresa Rodriguez 2005

Tener un pequeño espacio de tiempo para conversar con las personas a su alrededor personas allegadas incluso compañeros de trabajo de temas ideas diferentes de pensamientos de sucesos del diario vivir permite también la mejora de la relajación el contacto con otros seres humanos es súper importante para obtener una relajación natural. La sugerencia que este punto sería de que en el tiempo de la pausa activa de ser posible la tomen dos compañeros se alejen un poco del grupo y dialoguen 5 o 10 minutos de su tema de preferencia. Lo expresado se grafica dentro de la figura de número 15.

Figura 15

Ejercicio al Natural



Nota: Ejercicio al natural, Teresa Rodriguez 2005

A continuación se presentarán tres ejercicios de relajación los cuales pueden llegar a ser parte del proceso de manejo del estrés para las Cruz azul del cantón Daule. El primero se basa en una respiración profunda en la cual la inspiración sea más corta que la espiración y que cuando la persona expire lo haga con los labios apretados “Respire tres veces profundamente fíjese sobre todo en que la espiración sea profunda lo ideal es que la espiración dure el doble que la inspiración. Inspire por la nariz espire por la boca con los labios apretados” (Schwarz, 2017),

El segundo ejercicio consiste en sacudir el cuerpo comenzando desde las manos subiendo por las muñecas llegando los brazos permitiendo que todo el torso se mueva y esto debe durar aproximadamente 10 segundos “Sacuda los brazos. Deje los brazos colgar a ambos lados del cuerpo sacuda primero las muñecas y deje que el movimiento se transmita al resto del brazo punto no intente dejar el cuerpo quieto. Deje que la sacudida de los brazos lo mueva sacúdase durante 10 segundos” (Schwarz, 2017),

Un tercer ejercicio planteado por el mismo autor es algo muy conocido consiste en levantar las manos con las palmas hacia arriba estirla lo más posible estirar todo el cuerpo para de esta manera relajarse se sugiere repetirlo por lo menos tres veces seguidas “Estírese punto levante los brazos por encima de la cabeza gire la palma de las manos hacia arriba. Estire la cabeza hacia atrás y estire tanto como pueda punto imagine que aprieta un cojín contra el pecho de la habitación punto seguidamente deje caer los brazos repita el ejercicio tres veces” (Schwarz, 2017).

En la siguiente figura, se puede apreciar mejor el último ejercicio mencionado donde la persona estando de pie estira sus brazos hacia arriba gira la cabeza un poco hacia atrás para lograr de esta manera el inicio de su relajación. Dentro de la figura 16 se puede apreciar la forma de realizar el ejercicio.

Figura 16

Ejercicio de estiramiento



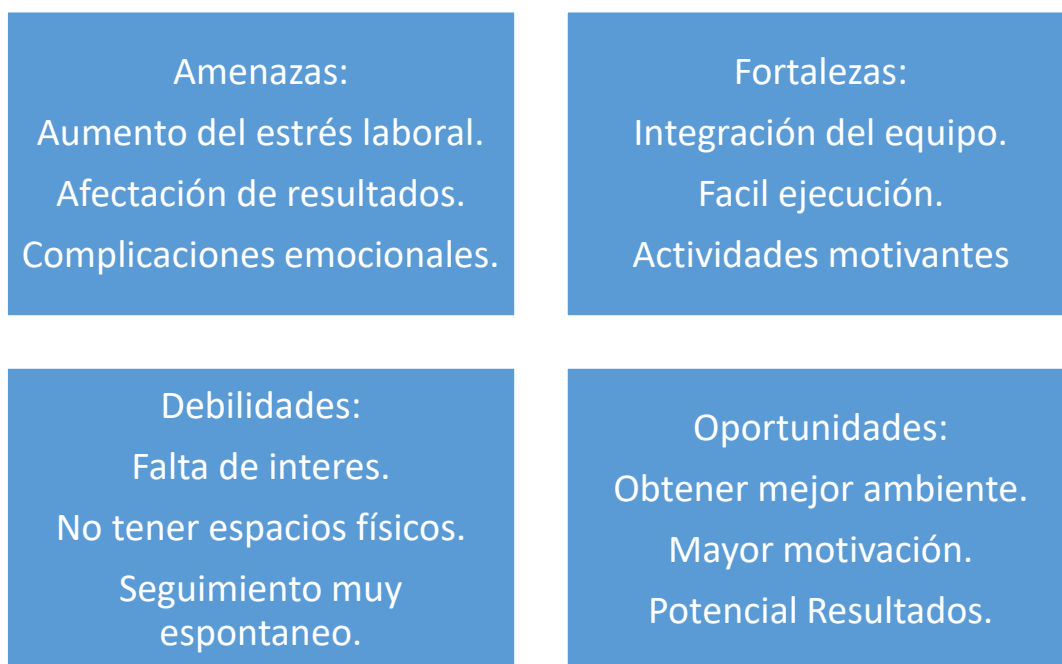
Nota: Ejercicio de estiramiento, Anja Schwarz 2017

5.8 Foda

La matriz de análisis Foda es de mucha utilidad para diversos tipos de trabajos en la figura 17 se presenta la realizada dentro del presente proyecto.

Figura 17

Foda del Proyecto



Al aplicar el análisis de la matriz FODA podemos encontrar aristas muy interesantes al momento de la aplicación del plan de estrategias.

Amenazas: De no aplicar este tipo de estrategias podemos encontrar el aumento o incremento del estrés laboral que al momento se encuentra en niveles aceptables este estrés laboral puede incluso llegar a afectar los resultados de ventas que son de fundamental importancia para la organización e incluso llegar a tener complicaciones en el estado emocional de los colaboradores pudiendo perjudicar la asistencia a sus actividades laborales

Fortalezas: Una de las principales fortalezas es ser realizada en equipo permitiendo la integración de todos los colaboradores de las farmacias Cruz azul del cantón Daule. De forma en que se está planteando su ejecución llega a ser muy fácil y amigable permitiendo usar herramientas tecnológicas que todos los colaboradores poseen y procurando que las actividades fluyan de manera cotidiana y muy normal estas mismas actividades llegan a ser motivantes permitiendo la integración dando relajación alegría en estos espacios de tranquilidad dentro de la jornada laboral.

Debilidades: Al ser manejado como un tema obligatorio puede llegar a tener falta de interés por parte de los colaboradores que no se sientan motivados a realizar la pausa activa, por eso es importante motivar el trabajo en equipo. No contar con un espacio físico adecuado para los ejercicios de estiramiento ya que en muchas ocasiones los espacios de la farmacias están ocupados por perchas cartones medicamentos y diferentes tipos de productos puede llegar a ser también una debilidad al momento de ejecutar los ejercicios de estiramiento.

Oportunidades: Este plan de trabajo nos da la oportunidad de no solo a mantener el ambiente laboral sino mejorarlo ya que se va a dar un seguimiento para la toma de aquella pausa activa que varios autores identifican como una herramienta muy valiosa y útil para el mejor desempeño de los colaboradores también aquellos ejercicios de estiramiento y relajación que permiten evitar problemas físicos provocados por el estrés laboral todo esto en conjunto permitirá una mayor motivación de colaborador teniendo siempre una repercusión en los resultados porque un trabajador motivado hace sus labores de mejor forma se siente empoderado y parte de la empresa.

Habiendo tenido una conversación el autor del presente trabajo de investigación con la licenciada Ligia Cedeño líder del área de trabajo social de grupo Difare se pudo obtener que el costo de la aplicación de la presente sugerencia de ejercicios de

relajación y pausa activa para las 50 personas que laboran dentro de las farmacias Cruz Azul del cantón Daule, sus 12 administradores e inclusive de su jefe zonal sería aproximadamente de \$5000 lo cual estaría prorrateado en seis meses la mayoría de estos costos normalmente son absorbidos por la empresa porque forman parte del flujo normal del negocio. Pero es importante tener identificado el costo más aproximado, indicó también que el envío vía correo electrónico o incluso vía WhatsApp de las diferentes sugerencias para ejercicios de relajación no tendría ningún costo que ese es netamente absorbido. Dentro de estos costos también está incluidos el costo de transportación capacitación alimentación que serían sobre todo al inicio de la implementación de la sugerencia.

Capítulo VI

6.1 Aspectos Administrativos

Dentro del capítulo VI, en los aspectos administrativos se relatará sobre los recursos empleados para realizar el presente trabajo de investigación como son movilidad alimentación costos de ingreso de información de tabulación y presentación también los recursos físicos utilizados a nivel intelectual por parte de los autores e instrumentos personales como computadoras calculadoras dispositivos electrónicos etcétera también incluirá un cronograma de actividades el cual contemplará el flujo de desarrollo de las mismas desde el inicio del proyecto de investigación hasta su presentación.

6.1.1 Recursos

Dentro de los principales recursos propios empleados dentro del desarrollo de presente trabajo de investigación se encuentran la computadora personal el dispositivo móvil, vehículo y principalmente el intelecto. Ya que la capacidad intelectual los conocimientos y las relaciones interpersonales que se tienen dentro de grupo Difare son las principales armas que permitieron realizar a bien el presente trabajo de investigación. Gracias a estas habilidades se pudo concretar reuniones con diversas áreas como talento humano jefaturas zonales que son las que dieron lugar para la realización de las encuestas de campo

6.1.2 Presupuesto

Los valores a que se presentan en el siguiente cuadro adjunto. Indican la cantidad más aproximada a lo inversión realizada para la elaboración del proyecto de investigación. Se presenta en la tabla 6.

Tabla 6**Presupuesto de Gastos**

Ítem	Valor
1 Movilización	\$ 60,00
2 Realización de encuestas	\$ 20,00
3 Tabulación y presentación de datos	\$ 10,00
4 Gastos de alimentación	\$ 60,00
5 Impresiones y papelería	\$ 40,00
Total	\$ 170,00

6.2 Cronograma

A continuación se presenta el cronograma de las actividades realizadas dentro del desarrollo del trabajo de investigación. Desde la presentación del tema hasta la sustentación del mismo al finalizar en proceso. Dentro de la tabla 7 se grafican las diferentes actividades realizadas para la ejecución de presente trabajo de investigación para titulación.

Tabla 7***Cronograma de Trabajo***

Actividades	Septiembre	Noviembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Tema						
Presentación						
Desarrollo						
Marco teórico						
Realización de encuestas y tabulación						
Interpretación de resultados						
Elaboración de plan de trabajo						
Predefensa del proyecto						
Presentación de proyecto						

Capítulo VII

7.1 Conclusiones y recomendaciones

En el capítulo 7 que habla sobre las conclusiones y recomendaciones se harán sugerencias y comentarios sobre planes de acción o estrategias a seguir con el fin de obtener un menor índice de estrés laboral dentro de los colaboradores de las farmacias Cruz azul del cantón Daule.

7.1.1 Conclusiones

1. Se puede indicar que dentro de la farmacias Cruz azul del cantón Daule la percepción por parte de los colaboradores es que el nivel de estrés laboral está presente pero que es moderado y que estas actividades y percances que suelen presentarse en la vida diaria son manejados de manera adecuada
2. Haber realizado este levantamiento de información es muy importante ya que permitió identificar el verdadero estado de la salud emocional de los colaboradores en relación a la realización de sus actividades diarias en el puesto de trabajo
3. No solo mantener, sino que mejorar estos niveles de estrés laboral es fundamental para mantener los óptimos resultados de desempeño por parte de los colaboradores, ya que también se puede apreciar que ellos perciben que a diario se espera de ellos dar un excelente resultado.

7.1.2 Recomendaciones

1. Se sugiere la aplicación de este plan de trabajo que permita integrar el equipo para mantener o mejorar el ambiente laboral

2. Es recomendable el seguimiento por parte de la jefaturas y administradores de farmacia de que se tome aquella pausa activa de manera adecuada y espontánea llegando a que esto llegue a ser un ejercicio cotidiano
3. Es indispensable que este plan de trabajo sea de llevado de manera adecuada para que no sea tomado por parte de los colaboradores como una carga adicional sino que se ha visto como un motivante para lograr un adecuado esparcimiento en los tiempos indicados y adecuados

Bibliografía.

- Bährer-Kohler, S. (2017). *Salud mental en el trabajo*. Ginebra: World Federation for Mental Health.
- Bertolote, J. (2008). *Raíces del concepto de salud mental*. Ginebra: Department of Mental Health, World Health Organization.
- Cajiao, L. (2021). *La importancia del clima organizacional dentro del ambiente laboral de una empresa*. Cali: Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.
- Castañeda, H. (2011). *Estrés organizacional y factores psicosociales laborales asociados a salud mental en trabajadores de atención primaria*. Waxapa.
- Hernandez, N. (2020). *Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental*. Revista Salud y Conducta Humana.
- Hernandez-Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernandez-Sampieri. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Laurell, C. (1993). *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Washington: Paltex.
- Lopera, J. (2015). *El concepto de salud mental en algunos instrumentos de políticas públicas de la Organización Mundial de la Salud*. Antioquia: Revista Facultad Nacional de Salud Publica.
- Montoya, M. A. (2020). *ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD QUE AFECTAN*. Bogota: Universidad de las Américas.

- Organización Panamericana de la Salud. (1992). *Temas de Salud Mental en la comunidad*. Washington: I.Levav.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ortiz, L. (2019). *Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional*. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar.
- Rodríguez, A. (2020). *Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como*. México: Revista Espacios.
- Rodríguez, T. (2005). *Técnicas de relajación y autocontrol emocional*. Cuba: Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos.
- Rubial, O. (2001). *Respira unos minutos ejercicios sencillos de relajación*. Barcelona: Inde.
- Schwarz, A. (2017). *Relajación muscular progresiva de Jacobson*. 2017: Hispano Europa.

Anexos.

Fotos de trabajo de campo realizando encuestas.

